



# Nuorten starttivalmennuspalvelun asiakas- lähtöinen kehittäminen

Keinänen, Carita

2014 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Kerava

## Nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöinen kehittäminen

Carita Keinänen  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2014

Keinänen, Carita

### Nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöinen kehittäminen

Vuosi	2014	Sivumäärä	31
-------	------	-----------	----

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöinen toimintamalli. Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää nuorten ajatuksia sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyydestä, toimivien palveluiden, vuorovaikutuksen sekä kehittämisen näkökulmista. Opinnäytetyö tehtiin omalle, perustettavalle yritykselle ja työn on tarkoitus toimia pohjana tulevalle toiminnalle.

Tutkimuksen viitekehyksessä tarkasteltiin nuorisotyöttömyyden käsitettä, perehdyttiin nuorille suunnattuihin valmennuspalveluihin sekä niiden kehittämistarpeisiin ja selvitettiin sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyyttä. Tutkimus oli luonteeltaan kvalitatiivinen ja tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Teemahaastattelun avulla saatiin nuorten ääni paremmin kuuluviin. Haastateltavat valikoituivat tutkimukseen mukaan sen perusteella, olivatko he käyttäneet nuorten sosiaalipalveluita.

Haastatteluiden perusteella voitiin päätellä, että asiakaslähtöisyys tarkoittaa nuorille kuuntelemista ja aitoa välittämistä. Nuorella tulisi olla päätäntäoikeus itseään koskevissa asioissa ja palvelujen tulisi olla helposti saavutettavia ja oikein suunnattuja. Palvelujen kehittämisessä osallisuudella pitäisi olla todellista painoarvoa.

Tämän tutkimusaineiston perusteella ei vielä kuitenkaan voida luoda starttivalmennuspalvelulle asiakaslähtöistä toimintamallia. Aihe vaatii jatkotutkimuksia ja laajempaa otantaa nuorista. Tutkimustuloksena esitelläänkin edellytyksiä, joita nuorten valmennuspalvelun asiakaslähtöisen toimintamallin kehittämisessä tulisi ottaa huomioon:

Starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöisyyttä voidaan lähteä kehittämään kolmen peruselementin ympärille: yhdenvertainen kumppani, toimivat palvelut sekä työkäytänteet. Nuori tulee siis nähdä yhdenvertaisena toimijana sekä tasavertaisena kumppanina. Nuoret osallistuvat palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Toimiva, asiakaslähtöinen palvelu on nuoren tarpeista lähtevää, oikea-aikaista ja helposti saavutettavaa. Asiakaslähtöisesti toimiva työntekijä välittää aidosti, tarjoaa tukea, luottaa nuoreen ja kuuntelee. Nuorta rohkaistaan osallistumaan ja palvelussa korostetaan omaa vastuuta.

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, sosiaalipalvelut, palvelujen kehittäminen

Keinänen, Carita

**Developing a kickstart training service for young people from a customer oriented perspective**

Year	2014	Pages	31
------	------	-------	----

---

This thesis aims to create a customer oriented system for a kickstart training service for young people. The primary goal of the study was to find out what young people think of customer orientation in social services from the perspectives of functional services, interaction and development. The thesis was conducted for my own company about to be founded and the study is intended to serve as a basis for future action.

The theoretical part of the thesis discusses with youth unemployment, training services for young people as well as their development needs and customer orientation in social services. The study is qualitative and a theme interview was used as a research method. The theme interview was used to improve the opportunities for young people to be heard. The interviewees were selected according to whether they had used social services aimed at the young.

Based on the interviews it can be concluded that for young people customer orientation means listening and genuine concern. Young people should have the final say in measures concerning them and services should be easily accessible and properly focused. When developing services customer participation should have a meaningful role.

On the basis of this research material it is not yet possible to create a customer oriented system for a kickstart training service. The topic requires further research and wider sampling of young people as research targets. As a result the study presents the issues that should be taken into account when developing services from a customer-oriented perspective.

Keywords: customer orientation, social services, service development

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset .....	7
3	Tutkimuksen viitekehys .....	7
3.1	Nuorisotyöttömyys yhteiskunnallisena haasteena .....	7
3.1.1	Ulkopuoliset ja syrjäytyneet nuoret .....	8
3.1.2	Nuorisopalveluiden kehittämistarpeet ja lainsäädäntö .....	9
3.2	Asiakaslähtöisyys sosiaalipalvelussa .....	11
3.2.1	Asiakaslähtöisyyden olemus sosiaalipalvelussa .....	12
3.2.2	Asiakaslähtöisen sosiaalipalvelun kehittämisen osa-alueet .....	13
3.2.3	Yksityiset sosiaalipalveluiden tuottajat asiakaslähtöisyyden mahdollistajina .....	15
3.3	Nuorten ääni palvelunkehittämisessä .....	16
4	Menetelmävalinnat .....	17
4.1	Kvalitatiivinen tutkimus .....	17
4.2	Teemahaastattelu .....	18
5	Tutkimuksen suorittaminen .....	18
6	Tutkimuksen tulokset .....	19
6.1	Toimivat asiakaslähtöiset palvelut .....	19
6.2	Asiakaslähtöinen vuorovaikutus .....	21
6.3	Asiakaslähtöinen kehittäminen .....	22
6.4	Edellytykset nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöisyydelle .....	22
7	Johtopäätökset .....	23
8	Tutkimuksen arviointi .....	26
	Lähteet .....	27
	Liitteet .....	30

## 1 Johdanto

Viimeisten parin vuosikymmenen aikana tapahtunut globaali yhteiskuntien murros on monin tavoin muuttanut suomalaisten nuorten kasvuympäristöä. Elämme nykyään yksilökeskeisessä yhteiskunnassa, jossa tuloerot kasvavat ja vähäosaisuus lisääntyy. Tämä muutos näkyy käytännön tasolla koventuneina arvoina, urasuuntautumisen korostamisena sekä yhteisöllisten arvojen ja toiminnan vähenemisenä.

Nuorten haasteet vastata yhteiskunnan muuttuneisiin arvoihin ovat luettavissa keskusteluja herättävistä työttömyystilastoista. Puhutaan nivelvaiheesta, ulkopuolisista sekä syrjäytymisestä, joihin hallitus on herännyt vaikuttamaan toimenpiteillään. Sosiaalisen työllistämisen toimialalla pyritään vastaamaan hallituksen vaateisiin sekä nuorten ongelmiin erilaisilla valmennus- ja työllistämispalveluilla, joiden tavoitteena on kohentaa yksilön työ- ja toimintakykyä.

Mukaan työpajakentälle ovat tulleet myös yksityiset palveluntuottajat. Kiristyneen talouden myötä esimerkiksi kunnat ovat siirtyneet hankkimaan yhä enemmän palvelujaan ostopalveluina (Pietikäinen & Hassinen 2009, 8). Puhutaan tilaaja- tuottaja-toimintatavasta, jolla tarkoitetaan sitä, että tilaajana toimii julkinen taho, kuten kunta ja tuottajana voi toimia kunnan ulkopuolinen organisaatio. Tällä pyritään parantamaan julkisen sektorin tehokkuutta ja tuotavuutta sekä parantamaan asiakaslähtöisyyttä. (Kuopila & Laankoski 2009, 14.)

Myös Järvelä (2008, 32) nostaa esille nuorten valmennuspalveluiden asiakaslähtöisyyden. Hänen mukaansa palveluita tulisi kehittää nimenomaan nuorten tilannetta ja tarvetta kuunnellen. Asiakaslähtöisyys onkin nykyään sosiaalipalveluiden avaintermejä. Kehittämisessä korostetaan asiakkaan osallisuutta sekä vaikuttamismahdollisuuksia. Ala-Kauhaluoma (2007, 173-174) toteaa tutkimuksessaan työllistymisen tukemisen tavoista, että käynnissä on muutosprosessi, jossa siirrytään perinteisestä kansalaisten hallitsemisesta uudenaikaiseen omaa vastuuta ja osallisuutta painottavaan hallintaan.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää omalle, perustettavalle yritykselle nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöinen toimintamalli. Tutkimuksen aineisto perustuu kirjallisuuteen sekä teemahaastatteluihin. Opinnäytetyön teemahaastattelut toteutetaan tutkimuksen viitekehyksen pohjalta haastatteleamalla nuoria sosiaalipalveluiden käyttäjiä. Haastatteluiden avulla halutaan selvittää nuorten ajatuksia asiakaslähtöisyydestä.

## 2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoite on kehittää nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöinen toimintamalli. Tutkielman aineisto perustuu teemahaastatteluihin ja viitekehykseen. Haastatteluiden ja viitekehyksen pohjalta muotoillaan valmennuspalvelulle asiakaslähtöinen toimintamalli. Opinnäytetyö tehtiin omalle, perustettavalle yritykselle ja työn on tarkoitus toimia pohjana tulevalle toiminnalle.

Tutkimuksen tavoitteeseen edetään seuraavien tutkimuskysymyksien avulla:

- Minkälaista asiakaslähtöinen palvelu on nuorten mielestä?
- Mitä kokemuksia nuorilla on asiakaslähtöisyydestä palvelutilanteissa?
- Miten nuoret haluaisivat vaikuttaa ja osallistua palveluiden kehittämiseen?

## 3 Tutkimuksen viitekehys

Työn teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan nuorisotyöttömyyden käsitettä, perehdytään nuorille suunnattuihin valmennuspalveluihin sekä niiden kehittämistarpeisiin ja selvitetään sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyyttä. Tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu valmennuksessa käytettävät menetelmät, johtavana ajatuksena on siis toiminnan asiakaslähtöisyyden kehittäminen. Kirjallisuutta liittyen sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyyteen oli haastavaa löytää, joten viitekehys nojaa vahvasti tältä osin internetistä löydettyihin tutkimuksiin sekä katsauksiin.

### 3.1 Nuorisotyöttömyys yhteiskunnallisena haasteena

Taantuman aikaan erityisesti nuorten työttömyys on noussut korkeaksi. Tilastokeskuksen työvoimatutkimuksen (Tilastokeskus 2014) mukaan 15-24 -vuotiaiden työttömyysaste, eli työttömien osuus työvoimasta, oli vuonna 2014 huhtikuussa 25,5 %. Tilastot herättävät huolestuneita puheenvuoroja ja nuorisotyöttömyys rinnastetaan herkästi syrjäytymiseen. Työttömyysaste on kuitenkin huono mittari kuvaamaan nuorten elinoloja taikka kertomaan syrjäytymisestä. Suomen tilastoiduista nuorista työttömistä kun yli puolet ovat opiskelijoita (Larja 2013). Kuitenkin noin joka kymmenes nuori on työtön (Myrskylä 2011).

Vallitsevien työttömyyttä käsittelevien psykologisten tutkimusten mukaan pitkittynyt työttömyys on yhteydessä erilaisiin stressireaktioihin, alhaiseen psyykkiseen hyvinvointiin sekä passiivisuuteen (Ala-Kauhaluoma 2007, 21-23). Rita Asplund Elinkeinoelämän tutkimuslaitokselta toteaaakin seuraavaa: "On äärimmäisen tärkeää saada nuoret joko koulutukseen tai työelämään. Jos epäaktiivisuus pitenee, niin se vaikuttaa nuoriin monta kymmentä vuotta". (Karttunen & Liimatainen 2013.).

Nuorisotyöttömyys on sekä yhteiskunnan että yksilön ongelma. Nuorena koetulla työttömyydellä on kauas kantoiset vaikutukset. Nuori ei saa vaadittua työkokemusta eikä osaamista, mikä johtaa siihen, että myös työnantajan asenne voi olla kielteinen. Työttömyyden pitkittyessä työnsaanti voi jatkossa vaikeutua ja suhteellinen palkkataso pysyä alhaisena työuran aikana. (Hämäläinen & Tuomala 2013, 6.) Eduskunnan tarkastusvaliokunnan (2013, 123, 244) nuorten syrjäytymiseen liittyvän tutkimusjulkaisun mukaan vuonna 2010 yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleiden 15-29 -vuotiaiden nuorten määrä oli 5320 ja verrattuna vuoteen 2007 määrä on kaksinkertaistunut. Pitkäaikaistyöttömyys voidaan nähdä riskinä syrjäytymiselle.

### 3.1.1 Ulkopuoliset ja syrjäytyneet nuoret

Osa nuorista jää kaikkien yhteiskunnallisten instituutioiden ja palveluiden ulkopuolelle. Puhutaan ulkopuolisista. Myrskylän (2011) määritelmän mukaan ulkopuoliset nuoret ovat 15-29 -vuotiaita korkeintaan perusasteen suorittaneita, eivät ole töissä tai työttöminä, eivät koulutuksessa, perhevapailla, varusmiehinä tai eläkkeellä vaan kaikkien yhteiskunnallisten instituutioiden ja palveluiden ulkopuolella. Ulkopuolisuus voi näkyä asunnottomuutena, taloudellisena ahdinkona, ylivelkaantumisena, päihde- ja mielenterveysongelmina sekä rikollisina polkuina (Hilpinen, Huuromäki, Kiviranta & Välimäki 2012, 4). Vuonna 2012 joulukuussa Suomessa oli ulkopuolisia, koulutukseltaan pelkän perusasteen varassa olevia 20-29 -vuotiaita noin 33 000 miestä ja 18 000 naista (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2013, 123, 244).

Kun taloudelliset, sosiaaliset ja kulttuuriset siteet yhteiskuntaan murtuvat, on nuorilla vaarana syrjäytyminen. Syrjässä olevat ovat erossa toiminnoista, joita yhteiskunta pitää tarpeellisina jäsenilleen. Syrjäytyneisyydellä tarkoitetaan usealla elämän osa-alueella esiintyvää huono-osaisuutta, kuten sosiaalista eriarvoisuutta, työttömyyttä sekä perheiden ongelmia. Nämä ulkoiset seikat saattavat vaikeuttaa nuoren omaa mahdollisuutta hallita elämäänsä. Syrjäytymisen käsitteen sijaan voitaisiinkin puhua syrjäyttämisestä, sillä yksilön omat mahdollisuudet hallita elämäänsä jäävät usein edellä mainittujen tapaisten ulkoisten seikkojen varjoon. (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2013, 244-245.) Myös työpajayhdistyksen toiminnanjohtaja Sampo Järvelä (2008, 30) kiinnittää syrjäytymisen määrittelyssä huomion siihen, että nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen ongelmat nähdään vasta toissijaisesti yhteiskunnallisina. Syrjäytymisen ajatellaan liiaksi olevan yksilöllinen ongelma.

Nuorten syrjäytymisen yleisimmät taustatekijät liittyvät huonoon koulumenestykseen, heikkoihin sosiaalisiin ja elämänhallintaitoihin, huonoon itsetuntemukseen ja itsetuntoon, näköalattomuuteen sekä vaikeuksiin muodostaa omaa elämää koskevia tavoitteita (Järvelä 2008, 45). Syrjäytymiskehityksen taustalta voi nuorelta löytyä kielteisen ajattelun noidankehä, jonka muodostavat huono koulumenestys ja heikko motivaatio yhdistettynä kielteiseen ajatte-



luun. Siksi on tärkeää vahvistaa nuoren myönteistä ajattelua ja minäpystyvyyttä sekä tukea itsetuntoa. Lisäksi nuorta tulisi tukea sosiaalisten taitojen opettelussa. (Hilpinen ym. 2012, 11.) Ei ole siis tarkoituksenmukaista pyrkiä syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tukemisessa suoraan työllistymiseen tai työvoimapoliittiseen toimenpiteeseen sijoittumiseen, vaan edellytyksenä jatkosuunnitelmille tulee edellyttää sosiaalista kuntoutumista ja elämänhallinnan kohentumista (Pietikäinen 2007, 9). Tähän tarvitaan sosiaalipalveluilta kyvykkyyttä vastata nuorten tarpeisiin.

Nuorisotyöttömyyden käsitettä ei voida yhdistää suoraan syrjäytymiseen kuten julkisessa keskustelussa herkästi tehdään. Syrjäytyminen on kuitenkin todellinen haaste yhteiskunnalle. Ulkopuolisuus ja siitä mahdollisesti seuraava syrjäytyminen aiheuttavat nuorelle pahoinvointia, mutta myös kansantaloudellisia seurauksia: yksi työelämän ulkopuolelle pysyvästi jäänyt nuori maksaa yhteiskunnalle yli 1,23 miljoonaa euroa (Hilpinen ym. 2012, 10).

### 3.1.2 Nuorisopalveluiden kehittämistarpeet ja lainsäädäntö

Nuoret jäävät koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle pääsääntöisesti neljää eri kautta: peruskoulun päättyessä, lukion päättyessä, 2. asteen ammatillisen koulutuksen päättyessä ja näissä tapahtuneiden keskeytysten kautta (Järvelä 2008, 33). Edellä mainittuja siirtymiä kutsutaan koulutuspoliittisessa keskustelussa nivelvaiheiksi. Palvelujärjestelmä ei enää vastaa mutkistuneiden siirtymävaiheiden uusiin tukitarpeisiin ja nuorisotyöttömyys onkin nähty liittyvän juuri nivelvaiheen toimimattomuuteen. Osa syynä nuorten pitkittyneisiin ja haastaviin siirtymävaiheisiin pidetään työmarkkinoiden rakennemuutosta: Koulutusvaatimukset ovat kasvaneet, ja vähän tai ei lainkaan koulutusta vaativien tehtävien määrä on merkittävästi vähentynyt. Keskeisiä yhteiskuntapoliittisia tavoitteita onkin viime aikoina ollut nuorten nivelvaiheprosessien tehostaminen ja sitä kautta syrjäytymisen ennaltaehkäiseminen. (Pietikäinen 2007, 7-8.)

#### 3.1.2.1 Nuorisolaki ja sosiaalihuoltolaki

Kun nuori on vaarassa joutua tai on jo joutunut työelämän, koulutuksen tai muun sosiaalista tukevan toiminnan tai sosiaalisten suhteiden ulkopuolelle, tarvitaan tukea sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisyyn. Kuntia ja valtiota velvoittaa useat eri lait tuottamaan nuorten syrjäytymistä ehkäiseviä palveluja. Sosiaalihuoltolaki ja nuorisolaki koskevat erityisesti peruskouluikäisiä sekä sitä vanhempia nuoria. Sosiaalihuoltolakia ollaan uudistamassa ja lakiehdotus, jonka on tarkoitus päätyä eduskunnan käsittelyyn 2014, ehdottaa sosiaalihuollon uudeksi tehtäväalueeksi yksilön toimintakykyyn, sosiaalisen hyvinvoinnin, turvallisuuden ja osallisuuden edistämiseksi järjestettävät sosiaalipalvelut. Toiminta-alueita olisi silloin suoriutumista ja osallistumista tukevat palvelut sekä työosallisuutta tukeva toiminta. (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2013, 85.) Valmistelua on ohjannut myös ajatus asiakaslähtöisyydestä, jossa koroste-

taan nuoren mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluprosessiinsa ja palvelujen kehittämiseen (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014).

Nuorisolain tarkoituksena on tukea nuoren kasvua ja itsenäistymistä, edistää aktiivista kansalaisuutta ja nuorten sosiaalista vahvistamista. Lähtökohtina ovat yhteisöllisyys, yhteisvastuu, terveet elämäntavat sekä ympäristön ja elämän kunnioittaminen. (Nuorisolaki) Nuorisolakia ollaan uudistamassa vuodelle 2016 ja valmistelut tehdään yhteistyössä nuorten, nuorisotyön ja nuorisopolitiikan toimijoiden kanssa (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2014).

### 3.1.2.2 Nuorisotakuu

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitus otti nuorten syrjäytymisen ehkäisyn tärkeäksi osaksi hallitusohjelmaansa. Tavoitteena oli luoda kaikille nuorille realistiset mahdollisuudet suorittaa perusasteen jälkeinen tutkinto ja työllistyä. Huomio kiinnitettiin siihen, etteivät nuoret ajaudu liian pitkään jaksoon ilman minkäänlaista aktiivista toimintaa. Yhteiskuntatakuu puuttuu nuorten syrjäytymiskehitykseen. Se lupaa tarjota jokaiselle alle 25-vuotiaalle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikan viimeistään kolmen kuukauden kuluttua työttömäksi joutumisesta. (Valtioneuvoston kanslia 2011, 46.)

Takuun määritelmää täsmennetään vuosille 2011-2016 koulutustakuulla, jossa jokaiselle peruskoulun päättäneelle taataan koulutuspaikka lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa, työpajassa, oppisopimuksessa, kuntoutuksessa tai muulla tavoin (TEM 2012, 7).

### 3.1.2.3 Starttivalmennus vastaus nuorten tarpeisiin

Pietikäisen (2007, 177) tutkimusinventaarin mukaan on arvioitu, että työpajojen asiakkaiden toiminta- ja työkyky ovat olleet aiemmin parempia. Nuorten ongelmat ovat moninaistuneet ja kasautuneet, minkä vuoksi pajojen toimintamuotoja on laajennettu. Pelkän työn tarjoamisen ei enää katsota riittävän vaan yhä enemmän tarvitaan yksilöllistä ja yhteisöllistä tukea sekä kuntoutuksellista otetta. On ryhdytty puhumaan valmennuksesta ja valmentautuja-asiakkaista. Valmentautujina on esimerkiksi työttömiä, joilta puuttuu ammatillinen koulutus tai työkokemus, työnhakijoita, joilla on alentunut työ- ja toimintakyky, päihde- ja mielenterveyskuntoutujia, pitkäaikaistyöttömiä sekä osatyökykyisiä. Työpajoilla tapahtuvan valmennuksen menetelmät ovat työ- ja yksilövalmennus. Työvalmennuksessa tuetaan työn ja työtahtojen opettelua, kehitetään työelämätaitoja sekä tuetaan valmentautujan työllistymistä. Yksilövalmennuksessa tarjotaan tukea arjenhallintataitojen ja toimintakyvyn parantamiseksi. Ryhmävalmennus on yksilövalmennuksen menetelmä, jossa valmentautujien arki-, työelämä-

ja vuorovaikutustaitoja kehitetään vertaisryhmässä käyttäen toiminnallisia menetelmiä. (Hilpinen ym. 2012, 6-7.)

Aikaisemmin mainittuihin lainsäädännön tasolla esiin nostettuihin palveluiden kehittämistarpeisiin voidaan vastata työpajojen starttivalmennuksella. Starttivalmennus on palveluprosessin alkuvaiheen monialaista, tavoitteellista ja säännöllistä toimintaa syrjäytyneille ja syrjäytymisvaarassa oleville sekä nivelvaiheen alle 29-vuotiaille nuorille, joilla ei ole valmiuksia selviytyä itsenäisesti arjessa. Se vahvistaa nuoren valmiuksia siirtyä työpajalle, koulutukseen tai työelämään. Valmennus on tavoitteellista, kuntouttavaa sekä mahdollisuuksia ja vahvuuksia korostavaa. Sille on myös ominaista yhteisöllisyys ja toiminnallisuus. Starttivalmennuksessa valmentaja auttaa valmentautujaa auttamaan itseään ja ottamaan vastuuta omasta elämästään. Valmennusprosessin avulla nuoret kykenevät sitoutumaan suunnitelmiin ja vastaamaan palvelujärjestelmän odotuksiin. Starttivalmennukseen nuoret ohjataan kuntien sosiaalitoimen, etsivän nuorisotyön, työvoiman palvelukeskusten ja oppilaitosten kautta sekä omatoimisesti. (Hilpinen ym. 2012, 4, 13.)

Järvelä (2008, 32) nostaa esille nuorten valmennuspalveluiden asiakaslähtöisyyden. Hänen mukaansa palveluita tulisi kehittää nimenomaan nuorten tilannetta ja tarvetta kuunnellen. Nuorten palveluiden asiakaslähtöisyyden ymmärtäminen ja määrittäminen edellyttää asiakaslähtöisen palvelun kokonaisuuden tarkastelua (Viitasaari 2012, 11).

### 3.2 Asiakaslähtöisyys sosiaalipalvelussa

Asiakaslähtöisyys on nykyään sosiaalipalveluiden avaintermejä ja asiakkaiden kokemusten tunnistaminen on ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Uudistettavan sosiaalihuoltolain ehdotuksessa asiakaslähtöisyys määritellään sosiaalihuollon toiminnan arvoperustaksi, jonka mukaan asiakas tulisi kohdata hyvinvointivajeesta riippumatta ihmisarvoisena yksilönä. Asiakaslähtöisyyden keskeisenä ominaisuutena ehdotuksessa on se, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien sekä asiakasta kuunnellen niin, että asiakas osallistuu itse palvelutoiminnan suunnitteluun. Tämä edellyttää vuoropuhelua ja vastavuoroisuutta. (Keronen 2013.) Myös sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa asiakaslähtöisyys on yksi keskeisimmistä periaatteista. Sen mukaan sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyys tarkoittaa ihmisten kuulemistä ja mahdollisuuksia vaikuttaa itseä koskevissa päätöksissä, palveluissa sekä niiden kehittämisessä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 19).

Ala-Kauhaluoma (2007, 174) toteaaakin työllistymistä koskevassa tutkimuksessaan käynnissä olevan muutosprosessin, jossa siirrytään uudenaikaiseen kansalaisten omaa vastuuta ja osallisuutta painottavaan hallintaan. Samaa voidaan nähdä sosiaalipalveluiden asiakkuus ajattelun kehittämisessä. Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ja siksi osallistuminen omaan

itseään koskevaan päätöksentekoon on oikeutettua. Osallistumisella tarkoitetaan myös valtaantumista suhteessa palvelujärjestelmään, ei vain voimaantumista suhteessa omaan elämänsä. Ajatus asiakkaiden osallistumisesta on syntynyt kritiikistä liittyen sosiaalipalveluiden laatuun ja muotoon. (Toikko 2011, 104-105.)

Sosiaalipalveluilta vaaditaan siis entistä syvällisempää kykyä vastata asiakkaiden moninaistuihin tarpeisiin. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen ja perinteisen asiakkuuskäsityksen muuttuminen asiakaslähtöisempään suuntaan auttaa vastaamaan sosiaalisektoria koskevaan uudistumistarpeeseen (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 8).

### 3.2.1 Asiakaslähtöisyyden olemus sosiaalipalvelussa

Kirjallisuudesta voidaan löytää asiakaslähtöisyyden olemukselle erilaisia painotuksia. Tekesin (2011, 18-19) julkaisemassa katsauksessa tiivistetään sosiaalisektorin asiakaslähtöisyyden perimmäinen olemus neljään keskeiseen ulottuvuuteen. Ensimmäisenä ulottuvuutena tutkijat näkevät toiminnan arvoperustana asiakaslähtöisyyden, jonka mukaan asiakkaat kohdataan ihmisarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. Palvelut järjestetään asiakkaan, ei pelkästään organisaation, tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Tarvitaan vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä.

Tähän edellytetään asiakasymmärrystä, joka on tutkijoiden mukaan toinen ulottuvuus asiakaslähtöisyydessä. Asiakasymmärryksen saavuttaminen edellyttää sosiaalisektorin palveluntarjoajalta asiakkaan koko toimintaympäristön ja elämän hallinnan merkityksen tarkastelua, sillä palvelun käyttäjänä asiakas toimii omista henkilökohtaisista tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin. Näin toimien ymmärretään paremmin asiakkaan tarpeita ja pystytään reagoimaan myös tuleviin asiakastarpeisiin.

Kolmantena ulottuvuutena tutkijat nimeävät asiakkaan näkemisen aktiivisena toimijana. Asiakas ei ole palveluiden passiivinen kohde vaan palveluihin osallistuva aktiivinen toimija. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakas nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijana ja tätä kautta resurssina, jonka voimavaroja tulee hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa. Toimijan rooli tuo mukanaan ajatuksen, että asiakas on vastuussa omasta hyvinvoinnistaan. Osallistumiseen ja aktivointiin liittyy kiinteästi asiakkaan voimaantuminen. Palvelutuotannossa tämän tulisi näkyä asiakkaan valinnan mahdollisuuksia korostamalla.

Vastuun kautta syntyy näkemys asiakkaasta työntekijän kanssa yhdenvertaisena toimijana sekä myös tasavertaisena kumppanina, joka edellyttää hyvää vuorovaikutusta ja molemminpuolista luottamusta. Asiakkaan näkeminen tasavertaisena kumppanina onkin tutkijoiden mukaan asiakaslähtöisyyden neljän ulottuvuus.

Güntherin, Raitakarin, Juhilan, Saarion, Kaartamon ja Kulmalan (2012, 10) tutkimuksen mukaan asiakaslähtöisyyttä voidaan tarkastella sosiaalipalveluissa asiakkaiden omina kokemuksi-na, ammattilaisten työkäytännöissä ja kohtaamisissa asiakkaiden kanssa sekä palvelujärjes-telmän toimivuutena. He kirjoittavat asiakaslähtöisyyden olevan niin pieniä tekoja vuorovai-kutuksessa kuin koko palvelujärjestelmän kykyä osallistaa asiakas päätöksentekoon sekä ke-hittämiseen.

Viitasaari (2012, 47-48) toteaa tutkimuksessaan, että asiakaslähtöisyys tarkoittaa sujuvia pal-veluprosesseja, monikanavaista vuorovaikutusta sekä yhteistä kehittämistä. Hän tarkastelee nuorten sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyyttä vuorovaikutuksen, palvelun toimivuuden sekä osallistavan kehittämisen näkökulmista.

Kokkola, Kiikkala, Immonen ja Sorsa (2002, 20-23) pohtivat asiakaslähtöisyyttä työntekijän toiminnassa ja näkevät asiakaslähtöisen toiminnan olevan yhdenvertaista ja perustuvan yh-teistyydelle. Tähän sisältyy ajatus tasavertaisesta vuorovaikutuksesta, luottamuksesta ja kuun-telemisestä. Vuorovaikutuksen tulisi antaa asiakkaalle kokemus osallistumisesta ja vaikutta-misesta. Kirjoittajat nostavat esille asiakaslähtöisyyteen liittyen myös asiakkaan voimaantu-misen.

Asiakaslähtöisyyttä sosiaalipalveluissa voidaan siis tarkastella eri näkökulmista. Yhteisiä nimit-täjiä on kuitenkin löydettävissä. Asiakaslähtöisyyden olemusta sosiaalipalvelussa voidaankin luonnehtia luetun kirjallisuuden perusteella seuraavasti: Asiakaslähtöisessä palvelutoiminnas-sa asiakas nähdään yhdenvertaisena kumppania. Yhdenvertaisuus tarkoittaa asiakkaan omien kokemusten ja mielipiteiden arvostamista sekä asiakkaan osallistumista palveluiden kehittä-miseen sekä suunnitteluun. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa toimivia palveluita, jotka saavutetaan asiakasymmärryksen kautta. Asiakaslähtöisyys näkyy myös ammattilaisten työkäytännöissä ta-savertaisena vuorovaikutuksena, kuuntelemisena sekä luottamuksena.

### 3.2.2 Asiakaslähtöisen sosiaalipalvelun kehittämisen osa-alueet

Tekesin julkaisemassa katsauksessa (Virtanen ym. 2011, 22-49) määritellään asiakaslähtöiselle sosiaalipalvelun kehittämiselle kuusi osa-aluetta. Ensimmäinen asiakaslähtöisen kehittämisen osa-alue on asiakkaan palveluymmärryksen rakentaminen. Asiakkaalle kerrotaan asiakkaan roolista, siihen liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista, tiedot palvelusta sekä mahdollisuuksista vaikuttaa ja osallistua eri osissa palveluprosessia. Asiakkaalle syntyy kokemus hyvästä palveluprosessista, kun asiakkaan odotukset saamastaan palvelusta ja palvelun tarjoajan re-surssit ja edellytykset tuottaa kyseistä palvelua, eivät ole ristiriitaisia. Onnistunut asiakasko-kemus on erityisesti sosiaalisektorilla merkittävä, sillä palvelua ei kannata toteuttaa, jos asiakas ei koe saavansa siitä mitään hyötyä.

Toisena osa-alueena on asiakkaan osallistumismahdollisuuksien lisääminen. Asiakas ymmärtää toimijana, eikä palvelun kohteena, mikä merkitsee sitä, että vuorovaikutuksellisuutta on lisättävä ja luotava tilaa asiakkaan mahdollisuudelle tehdä valintoja. Asiakkaan osallistuminen palvelutapahtumaan tarkoittaa sitä, että prosesseissa on tilaa asiakkaan ja palveluntarjoajan väliselle vuorovaikutukselle ja prosessien muuttumiselle vuorovaikutuksen ansiosta. Kun yhteisymmärrys on asiakaslähtöisen toiminnan päämääränä, vastuun päätöksestä kantavat asiakas ja hoitava taho yhdessä. Sosiaali- ja terveystieteiden luonteeseen usein sisältyvä pakkoasiakkuus saattaa asettaa rajoja asiakkaan osallistumiselle ja vastuuttamiselle, mutta sen ei saisi kuitenkaan antaa olla asiakaslähtöisemmän toiminnan kehittämisen tiellä. Asiakkaan oma aktiivisuus ja vastuunkanto on asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakkaan velvollisuus tai osuus hyvinvointipalveluiden tuottamisessa.

Kolmantena on otettava huomioon asiakkaan ääni jo kehitettäessä palveluiden muotoa, sisältöä ja tapoja. Sosiaalipalveluiden tuottaminen vaatii käyttäjien osallistumista kehittämiseen, jotta tuotettaisiin sitä mitä tarvitaan. Vuorovaikutuksen pitäisi siis ulottua palveluiden tuotantotapojen, toimintamallien ja toiminnallisuuden kehittämiseen. Käyttäjien ja kehittäjien välisessä vuorovaikutuksessa on kaksi lähestymistapaa. Ensimmäisessä käyttäjät tuodaan mukaan suunnitteluun keräämällä käyttäjien odotuksia ja ideoita. Toisessa lähestymistavassa kehittäjät viedään käyttäjien omaan ympäristöön havainnoimaan ja haastattelemaan käyttäjiä. Asiakkaan ottamisessa mukaan palveluiden kehittämiseen on kyse keinoista, joilla suurempi joukko asiakkaita saadaan tuomaan äänensä kuuluviin.

Neljäntenä osa-alueena on asiakasymmärryksen syventäminen. Kehittäjällä on oltava tietoa asiakastarpeista, joita hyödynnetään päätöksenteon pohjana. Tärkeää on myös tulevien palvelutarpeiden ennakoiminen. Mitä enemmän tiedetään asiakkaista, sitä paremmin voidaan tuottaa aidosti asiakaslähtöisiä palveluja. Tietoa on asiakkaalta saatava tieto sekä asiakkaista saatava tieto. Tietoa saadaan tutkimuksista, vuorovaikutuksesta sekä ulkoisista lähteistä.

Kaksi viimeistä osa-aluetta liittyvät organisaatiossa tapahtuvaan asenteiden ja palvelukulttuurin muuttamiseen. Asiakaslähtöisyyden tulee toteutua myös henkilöiden asenteissa sekä johtamisessa.

### 3.2.2.1 Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen

Toikko (2011, 107-108) jakaa asiakkaiden osallistumisen mahdollisuudet sosiaalipalveluiden kehittämisessä neljään eri tasoon. Ensimmäisellä tasolla on asiakkaiden ymmärtäminen, jossa tavoitteena on pyrkiä ulkoapäin ymmärtämään palvelunkäyttäjien tarpeita. Asiakkaiden näkemyksiä voidaan selvittää esimerkiksi haastattelujen, keskustelutilaisuuksien ja erilaisten

foorumien avulla. Asiakkaat eivät kuitenkaan osallistu varsinaiseen kehittämistoimintaan ja rooli jää passiiviseksi.

Toisella tasolla on asiakkaat voivat saada aktiivisen, mutta rajoitetun osallistumisoikeuden. He voivat esittää näkemyksiä palveluista ja osallistua palveluiden kehittämiseen, mutta kehittämisen tavoite ja muoto on kuitenkin asetettu etukäteen. Asiakkaat voivat siis osallistua ennalta asetettujen aiheiden käsittelyyn, mutta he eivät voi osallistua varsinaisten prosessien ohjaamiseen.

Kolmannella tasolla asiakkaiden osallistuminen nähdään yhtä tärkeänä kuin toimijoidenkin. Asiakkailla on samat oikeudet vaikuttaa kehittämisen tavoitteisiin ja lopputulokseen kuin muillakin toimijoilla. Kehittämisen tavoitteet ja tulokset määritellään yhteisessä keskustelussa. Kehittämisprosessi siis rakentuu alusta loppuun asti käyttäjien ja toimijoiden varassa.

Neljännellä tasolla asiakkaat nähdään toiminnan päämiehinä. Asiakkaat siis omistavat kehittämisprosessin. Olennaista prosessissa silloin on, kuka kontrolloi toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia.

Toikko (2011, 111-112) nostaa esille asiakkaiden osallistumisen haasteet: käsitteestä on tullut eräänlainen muoti-ilmiö, jota sovelletaan tavoilla, joita ei aina voida aidosti nimittää osallistaviksi. Asiakkaat ovat saattaneet tuottaa tietoa, jota ei kuitenkaan ole hyödynnetty kehitetäessä palvelua. Osallistaminen pitää sisällään ajatuksen siitä, että asiakkaat jopa pakotetaan osallistumaan, mikä viittaa siihen, ettei asiakas ole enää osallistumisen subjekti.

### 3.2.3 Yksityiset sosiaalipalveluiden tuottajat asiakaslähtöisyyden mahdollistajina

Nuorten työpajatoiminta on pitkään ollut julkisen sektorin alaista toimintaa. Palveluja hankitaan kuitenkin nykyään yhä enemmän ostopalveluina. Tällöin puhutaan tilaaja-tuottaja-toimintatavasta, jossa julkisten palvelujen tuotanto organisoidaan niin, että toisistaan erotetaan palvelun tilaajan ja tuottajan roolit (Kuopila & Laankoski 2009, 14). Yksityisten palveluntuottajien tulo markkinoille on tuonut mukanaan ajatuksen kilpailutuksen hyödyntämisestä sekä palvelun vaikuttavuuden tehostamisesta.

Tilaaja-tuottaja-mallin ja kilpailutuksen mukanaan tuoma hyöty on palvelun asiakaslähtöisyys. Yksityiset palvelun tuottajat joutuvat jatkuvasti osoittamaan toimintansa tuloksellisuutta ja säännöllisesti kehittämään palveluaan sillä valmennuspalveluiden arvo on siinä, kuinka moni asiakkaista työllistyy tai siirtyy eteenpäin palvelujärjestelmässä. Virtanen ym. (2011, 8) toteavat, että usein palvelun tehokkuutta haetaan edistämällä asiakkaiden omatoimisuutta,

aktiivisuutta sekä palveluprosesseihin osallistumista. Asiakkaasta tulee siis palvelussa passiivisen toimijan sijaan aktiivinen osallistuja.

Tilaaja-tuottaja -mallin mukanaan tuoma asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys. Ahola (2009, 110-115) pohtii tilaaja-tuottaja-mallin asiakaslähtöisyyden toteutumista nuorten työpajan näkökulmasta. Hän kritisoi sitä, ettei tilaaja-tuottaja -mallin tuotteistetut palvelut välttämättä ratkaise nuoren tilaaja-alaisia ongelmia. Nuorten tarpeet tulee olla palveluiden keskeisenä tekijänä, mikä edellyttää, että heitä kuunnellaan ja palveluita muutetaan ja kehitetään joustavasti, jotta tarpeisiin voidaan vastata. Ostopalvelussa tuotetaan tarkasti määriteltä palvelu tiettyyn tarpeeseen, jolloin kokonaisuus saattaa jäädä hahmottamatta. Ahola kysyykin, tuleeko nuorten ääni todella palvelun kehittämisessä esille ja pystyykö yksilöity tuotteistettu palvelu nopeasti muuttumaan. Ratkaisuksi hän ehdottaa palvelun väljempää konseptia tai rakennetta.

Toikko (2011, 105-106) kritisoi yleistynyttä tilaaja-tuottaja -mallia siitä, että palveluja tuotetaan lähinnä tilaajien ja tuottajien ehdoilla, kun taas asiakkaan tarpeisiin saatetaan jättää vastaamatta. Tämä saattaa asiakkaat epäedulliseen asemaan, jota voidaan kuitenkin hänen mukaansa paikata osallisuutta korostamalla. Tämä ajattelutapa nostaa asiakkaat palvelun tilaajien ja tuottajien rinnalle. Tilaaja-tuottaja-asiakas -kolmiossa korostetaan asiakkaan asemaa neuvottelusuhhteissa: asiakkaan osallisuus on nähtävä palveluiden kokonaissuunnittelussa ja -arvioinnissa.

### 3.3 Nuorten ääni palvelunkehittämisessä

Huoli palvelujärjestelmän toimimattomuudesta nuorten kohdalla on herättänyt hallituksen määrittelemään palvelujen kehittämisen suuntaa usealla tavalla. Muun muassa uudistettavassa sosiaalihuoltolaissa painotetaan nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämistä sekä asiakkaan aseman korostamista.

Myös Pietikäisen (2007, 10) tutkimusinventaarissa nousi esille tarve saada nuorten ääni palveluissa vahvemmin kuuluviin. Nuorten näkökulma tulisi huomioida aiempaa enemmän palveluiden kehittämisessä. Kehittämistoimintaa tulisi lähestyä käytännön tarpeista käsin ja nuoren tutkimuksellista toimijuutta vahvistaa. Laadullisen tutkimuksen asemaa tulisi nostaa, sillä tarvitaan enemmän tietoa nuorten palvelukokemuksista sekä heidän palveluita koskevista näkemyksistään.

Järvelä (2008, 32) painottaakin, että nuorten sosiaalipalveluita tulisi kehittää nimenomaan nuorten tilannetta ja tarvetta kuunnellen. Sosiaalipalveluiden kehittämisen arvo onkin se,



että luodaan asiakkaalle palveluita, jotka ovat toimintatavoiltaan ja sisällöltään mahdollisimman toimivia (Virtanen ym. 2011, 8, 15, 37).

Viitasaari (2012, 40-42) on tutkinut, miten nuorisopalvelujen käyttäjät ja toteuttajat ovat määritelleet sosiaalipalveluprosessien asiakaslähtöisyyden. Tämän pohjalta voidaan todeta, että asiakaslähtöisyyttä nuorten sosiaalipalveluissa tulee tarkastella vuorovaikutuksen, toimivien palvelujen ja kehittämisen näkökulmista. Vuorovaikutus tarkoittaa tutkielman mukaan asiakkaan kuulemistä, toimivaa ja avointa tiedottamista sekä toimivaa vuorovaikutusta. Sen tulisi olla aktiivista, monensuuntaista ja monikanavaista. Asiakasta tulisi kuulla palvelujen muutostilanteissa, kehittämisessä sekä itse palvelutilanteessa. Myös uusista ja muuttuvista palveluista tulisi tiedottaa.

Toimiva asiakaslähtöinen palvelu tutkielman mukaan on asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan tarpeiden mukaan muuttuvaa, joka toteutetaan koko perhe kokonaisvaltaisesti huomioiden eri toimijoiden kanssa yhteistyönä. Palvelu on hyvin suunniteltua ja organisoitua, oikea-aikaista ja helposti saavutettavaa. Palveluohjausta tulee myös olla saatavilla.

Asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen nähdään tutkielmassa asiakkaiden todellisenä mahdollisuutena osallistua palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Palveluja ja toimintamalleja tulisi ideoida ja uudistaa rohkeasti.

#### 4 Menetelmävalinnat

Opinnäytetyön tutkimukselliseksi otteeksi muotoutui laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on kuvata todellista elämää.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, joka antaa haastateltaville paremman mahdollisuuden tuoda kokemuksensa yksityiskohtaisemmin esiin. Tutkimukseen haastatellaan Lahden settlementin työllistämiä nuoria ja haastattelut toteutetaan viitekehyksen esiintuomien teemojen rajaamana.

##### 4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullista tutkimusta voidaan luonnehtia ymmärtäväksi tutkimukseksi. Se on tutkimustyyppiään empiiristä, jossa tarkastellaan havaintoaineistoa ja argumentoidaan. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 21.) Tutkimuksessa tavoitellaan ihmisten omia kuvauksia koetusta todellisuudesta. Tarkoitus ei ole löytää totuutta tutkittavasta asiasta, mutta osoittaa muodostuneiden tulkintojen avulla jotain sellaista, jota ei havainnoimalla voida tuoda ilmi. Tutkimuksessa voidaan luoda tulkintojen avulla malleja ja toimintaperiaatteita. (Vilkkä 2007, 97-98.)

## 4.2 Teemahaastattelu

Laadullisen tutkimuksen tyypillinen piirre on laadullisten metodien käyttö, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät paremmin esille (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2000, 155). Kvalitatiivinen haastattelu pyrkii ymmärtämään maailmaa haastattelun näkökulmasta ja tuomaan esille kokemusten merkityksen (Kvale & Brinkmann 2009, 1). Haastattelussa annetaankin mahdollisuus tuoda mielipiteet esille mahdollisimman vapaasti (Hirsijärvi & Hurme 2009, 35).

Tutkimuksen haastattelutyyppiä valikoitui puolistrukturoitu haastattelumenetelmä eli teemahaastattelu. Teemahaastattelussa pyritään löytämään vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen (Tuomi & Sarajärvi 2003, 77-78). Teemahaastattelussa edetään siis ennalta listattujen aihealueiden mukaan, jotka ovat kaikille haastatelluille samat. Siinä ei käytetä yksityiskohtaisia kysymyksiä, mikä tuo tutkittavien äänen paremmin kuuluviin. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 47-48.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa syntynyttä aineistoa voidaan analysoida monin tavoin. Tarkoitus on löytää merkityksiä ja tulkita niitä, johon käytän ad hoc -menettelyä. Tämä tarkoittaa sitä, että käytössä ei ole yhtä tiettyä analyysitapaa merkitysten esille tuomiseen vaan tutkija toimii parhaakseen katsomalla tavalla. Analyysissä käytetään induktiivista päättelyä, jossa keskeistä on aineistolähtöisyys. (Hirsijärvi & Hurme 2009, 136-138.)

## 5 Tutkimuksen suorittaminen

Haastattelut suoritettiin Lahdessa Harjulan settlementissä kesäkuussa 2014. Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja. Tavoitteena oli selvittää, miten nuoret näkivät asiakaslähtöisyyden toteutuneen sosiaalipalveluissa ja minkälaisena he kokivat sen olevan parhaimmillaan. Haastatteluun osallistui kuusi 25-30-vuotiasta nuorta. He valikoituivat tutkimukseen sen perusteella, että olivat ottaneet osaa ainakin yhteen sosiaalipalveluun. Nuorista neljän pohjakoulutus oli ammattikoulu ja kahden peruskoulu.

Haastattelun teema-alueet perustuvat Viitasaaren (2012, 40-42) tutkimuksen pohjalta esiin nousseisiin aiheisiin, joiden mukaan asiakaslähtöisyyttä nuorten palveluissa tulisi tarkastella toimivien palveluiden, vuorovaikutuksen sekä kehittämisen näkökulmista. Tutkimuksessa käytetty teemahaastattelurunko on liitteenä nro 1.

Nuorille ilmoitettiin muutamaa päivää ennen haastatteluja niiden toteutumisesta. Ennen jokaista haastattelua määrittelin asiakaslähtöisyyden termiä nuorille mahdollisimman laajalti, jotta sitä vasten olisi helppo pohtia kohdattua palvelujärjestelmää. Aihealue osoittautui osin haastavaksi ja vastaukset olivat paikoitellen niukkasanaisia.

Haastatteluiden jälkeisenä päivänä aineisto purettiin nauhalta ja puhtaaksikirjoitettiin eli litteroitiin. Haastatteludialogista litteroitiin valikoiden vain teema-alueista ja vastaukset kerättiin teemoittain analyysia varten. Aineistoa luettiin useaan otteeseen läpi ja pyrittiin löytämään samankaltaisuuksia. Aineistoissa esiintyviä ilmiöitä tarkasteltiin myös suhteessa viitekehykseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 99.)

## 6 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esitetään haastattelujen tulokset teema-alueittain sanallisessa muodossa. Teksti on niin tutkijan kuvausta haastatteluista kuin suoria lainauksia haastateltavilta. Haastattelutavat pohtivat asiakaslähtöisyyttä käyttämiensä nuorten sosiaalipalveluiden pohjalta. Nuorten käyttämiä palveluita olivat muun muassa työvoimanpalvelukeskus Lyhty, työllisyyspalvelu Kipinä sekä TE-toimiston työllistymiskurssit ja -koulutukset.

Tutkimustuloksissa on otettava huomioon se, että asiakaslähtöisyys ei merkitse kaikille asiakkaille samaa. Tekesin (2011, 59-60) tutkimuksessa todetaankin, että asiakaslähtöisyydessä asiakkaan näkökulmasta voi olla kyse hyvin pienistä asioista, kuten tunteesta että asiakkaasta huolehditaan.

### 6.1 Toimivat asiakaslähtöiset palvelut

Kysyttäessä asiakaslähtöisyyden kokemuksista sekä toteutumisesta nuorten sosiaalipalveluissa kaikilta haastateltavilta löytyi kokemuksia TE-toimistossa asioimisesta. Kokemukset TE-toimiston asiakaslähtöisyydestä olivat suurimmaksi osin negatiivisia. Nuoret olivat tyytymättömiä palveluiden pitkiin odotusajoihin, henkilökunnan työskentelytapoihin sekä siihen, että nuoren tarpeita ei oltu kuunneltu. Asiakaslähtöisyyden TE-toimistossa nähtiin toteutuneen silloin kun on päästy ”just oikeen” työntekijän luo ja oikeaan työpaikkaan. Seuraavassa haastateltavien näkemyksiä Te-toimiston asiakaslähtöisyydestä, joissa nousee esille nuoren toive kuuntelulle ja tarpeista lähtevälle palvelulle:

*”Työkkäristä ei nyt oo hirveen hyviä kokemuksia, et ne vaan tuputtaa ja jos erehtyy vähäkään sanoo vastaan ni sit sieltä tulee sitä, et kohta tulee karenssia. Et uskaltaaks siel mitää sanoo vastaa ku alkaa sit se uhkailu.”*

*”Kyl se pitäis ekaks lähtee siitä et eka niinku kuunneltais eikä pakotettais, et jos toinen sanoo et emmä tiä onks toi mun juttu ni heti sanotaa et karenssia tulee, et meet sinne ja haet, et se on pakko. Et just tota hölmöä pakottamista pois.”*

*”Ne vaan löi paperitukun käteen, et hae näitä töitä, eikä ne ollu ees mun omii työtehtäviä”*

Ajatukset Kipinän ja Lyhdyn asiakaslähtöisyydestä olivat kaikilla palveluita käyttäneillä samansuuntaisia. Nuoret arvostivat sitä, että on päästy tekemään mieluisia töitä, kysytty miten voi ja mistä pitää. Nuoria ei pakotettu tekemään työtä, jota eivät halunneet vaan yritettiin yhdessä etsiä työtä, jossa pärjäisi. Palveluiden sisältöön ei oltu kuitenkaan koettu pystyttävän vaikuttamaan. Seuraavassa haastateltavien näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä:

*"Kipinässä saa sanoa et jos ei jotain halua ettei pakota. Sit yritetään että jotain työtä missä pärjäis, et pääsis eka vähän siihen työnsyrjään kiinni ja sitten kattoo eteenpäin vielä, vaativampia tehtäviä ja tällasta."*

*"Lyhdyssä oli aina samat ihmiset, ne aina tuns ja ties taustat, ni se lähti sitäkin kautta toimimaan sitten. Jos oli jotain epäselvyyksiä ni oli suora numero kännykkään"*

*"Kipinässä niin jos tulee ongelmia nii saa soittaa ja lähettää sähköpostia, et ne on siitä mukana ja tukena."*

Kysymys palveluiden saatavuudesta sai esille ristiriitaisuuksia vastaajien kesken. Asiakaslähtöisyys tuntui toteutuneen paikoittain. Sosiaalipalvelujen asiakaslähtöisyyttä on palvelujen oikea-aikaisuus ja osallistumisen vaivattomuus, näin nuoret näkivät asian:

*"Periaattees kyl saa sitä palveluu mitä tarvii, mut jonot on kovat."*

*"Ongelma et on nii hirveesti palveluita, ettei sitä sit tiiä mihin sitä menis"*

*"Et kipinään ne mut jostain kummasta nyt sit päästi. Et sinne ei ihan jokainen pääse, et kyl ne kattoo et ketkä on nii toivottomii tapauksii et ketkä sinne sit joutuu."*

Palveluiden saatavuus nosti esille myös TE-toimiston käytännöt. Yhteydenottoajat keskustelua varten olivat venyneet jopa puoleen vuoteen, mikä on tukitoimien tarpeessa olevalle nuorelle aivan liian pitkä aika. Seuraavassa haastateltavan näkemys Te-toimiston saavutettavuudesta:

*"Et palvelujen saatavuus on aika heikkoo varsinki nyt ku se siirtyy siihen et ne ottaa ite yhteyttä, et siihen ei pysty ite mitenkää vaikuttaa, et ne vaa soittaa sieltä sit sitten ku on mukaa aikaa."*

Kysyttäessä miksi asiakaslähtöisyys ei nuorten sosiaalipalveluissa toteudu, haastateltavat peilalsivat vastauksiaan negatiivisia tunteita herättäneeseen TE-toimistoon, jonka asiakaslähtöisyyden ongelmaksi nähtiin työntekijöiden vähäinen määrä sekä asiakkaiden määrä yhtä työntekijää kohden. Asiakaslähtöisyyden esteenä on myös se, etteivät kaikki saa välttämättä kes-

kustelutilanteessa ”suutansa auki”, minkä vuoksi nuoren mielipiteet jäivät herkästi kuulematta. Seuraavassa haastateltavan näkemys, miksi asiakaslähtöisyys ei TE-toimistossa toteudu:

*”Ehkä siellä ravaa liikaa ihmisiä, et jos ajattelee itteensä sinne tiskin toiselle puolen nii jaksaako sitä aina joka päivä välittää.”*

Haastateltavien mukaan parhaimmillaan asiakaslähtöinen palvelu on silloin kun nuorta oikeasti kuunnellaan sekä toteutetaan vielä lisäksi se, mitä on kuunneltu. Haastateltavat eivät arvostaneet pakottamista vaan heitä tulisi sopivasti työntää eteenpäin ja kannustaa. Todettiin, että ihmisen pitäisi saada itse päättää, mitä tekee. Tärkeäksi koettiin asiakaslähtöisessä palvelussa henkilö, joka neuvoa ja jonka kanssa puhua ja joka ottaa selvää asioista, jos nuorella itsellään ei ole siihen voimavaroja. Asiakaslähtöiseksi ajateltiin myös palveluiden sisällön rikkaus, jotta syntyisi ideoita, mitä haluaisi ryhtyä tekemään.

Seuraavassa nuorten ajatuksia siitä, mitä asiakaslähtöisyys olisi parhaimmillaan:

*”Et tulee paljon vaihtoehtoja minne mennä ja et työnnetään eteenpäin, et sopivasti kannustavaa mut ei tuputtavaa. ”*

## 6.2 Asiakaslähtöinen vuorovaikutus

Haastateltavien kokemukset asiakaslähtöisestä vuorovaikutuksesta olivat pääsääntöisesti positiivisia. Nuoret arvostivat sitä, että työllistymispalveluiden, kuten Kipinän ja Lyhdyn, työntekijät ovat olleet hyvin saavutettavissa, jopa puhelimitse ja sähköpostilla, kun on ollut kysyttävää. He ovat olleet aidosti läsnä ja tukena sekä yrittäneet oikeasti hoitaa nuoren asioita kuntoon.

Asiakaslähtöinen vuorovaikutus on parhaimmillaan haastateltavien mukaan silloin kun asiakasta kohdellaan hyvin ja kuunnellaan. Asiakaslähtöisyys toteutuu, kun suhde työntekijään on avoin: työntekijälle voi kertoa mieltä painavista asioista, hän auttaa asioissa joissa ei edes tarvitsisi ja huolehtii ettei nuori jää pois töistä. Asiakaslähtöiseen vuorovaikutukseen kuului nuorten mielestä myös se, että työntekijä kannustaa sopivasti eteenpäin ja kertoo useista vaihtoehtoista. Seuraavassa haastateltavan näkemyksiä, millaista asiakaslähtöinen vuorovaikutus olisi parhaimmillaan:

*”Autto mua sellaisissa asioissa missä ei ois tarttenu. et piti huolen etten jää pois töistä sen takii et joku asiaa vaivaa. kun on aidosti siinä nii on avoimempaa et voi sanoo jos joku asia vaivaa.”*

*"Itelle ainaki toiminu parhaiten se ettei oo tarttenu stressata byrokratiasta, ne on välillä ihan helvettiä ja tuntuu ettei ammattilaisetkaa niitä aina tiiä, et se on auttanu kaikista eniten et on ollu joku joka on neuvonnu, kenen kanssa puhua ja joka ottaa selvää sun puolesta jos ei sulla itelläs oo energiaa. "*

### 6.3 Asiakaslähtöinen kehittäminen

Osallistuminen palveluiden kehittämiseen ja toiminnan sisällön suunnitteluun jakoi nuorten mielipiteitä, mutta ei kuitenkaan herättänyt suurempaa kiinnostusta keskusteluun. Osa vastaajista ei halunnut osallistua kehittämiseen ollenkaan. Esteeksi osallistumiselle nähtiin ongelmallinen elämäntilanne, jossa voimavarat piti keskittää omien asioiden hoitoon. Toisaalta heräsi epäily omien mielipiteiden arvokkuudesta, ajateltiin ettei kuitenkaan osaisi mitään sanoa.

Osa haastateltavista näki ajatuksen osallistumisesta myönteisenä, tosin epäillen että tuleeko ääni kuitenkaan kuuluksi, mikä onkin asiakaslähtöisyyden syvin olemus ja samalla haaste palvelujärjestelmälle:

*"Emmä nää sitä yhtää huonona ideana, mul on pieni epäily et tuleeks se ääni kuulluks ja otetaaks niitä sit yhtää huomioo"*

Parhaimmaksi vaikuttamisen välineeksi suurin osa arveli internetin, sillä nuorille sitä on helppo ja vaivaton käyttää. Eräs haastateltava toivoi kuitenkin myös kasvokkain tapahtuvaa keskustelua, jossa mielipiteensä saisi parhaiten esille. Seuraavassa erään haastatellun näkemys siitä, mikä olisi parhain osallistumisen muoto:

*"Varmaan se kaikista helpoin, et mikä alentaa sitä kynnystä, varmaa joku nettijuttu, joku tollanen kysely. Et johonki pöydän ääreen ni se saattais jättää osan pois ku pitäis lähtee johonki. Et kyl mä ite osallistuisin jos ei tarttis mihinkään paikanpäälle tulla."*

### 6.4 Edellytykset nuorten starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöisyydelle

Tämän aineiston perusteella ei vielä voida mallintaa starttivalmennuspalvelun asiakaslähtöistä toimintamallia. Tarvitaan lisää tutkimuksia nuorten kokemuksiin liittyen. Esittelen seuraavaksi haastatteluiden ja tutkimuksen viitekehyksen pohjalta ne esiin nousseet edellytykset asiakaslähtöisyydelle, jotka mallin kehittämisessä tulee ottaa huomioon.

Asiakaslähtöisyyttä voidaan lähteä kehittämään kolmen peruselementin ympärille: yhdenvertainen kumppani, toimivat palvelut sekä työkäytänteet. Asiakaslähtöisessä palvelussa nuori

tulee nähdä työntekijän kanssa yhdenvertaisena toimijana sekä tasavertaisena kumppanina. Nuoret siis itse osallistuvat palvelujen suunnittelemiseen ja kehittämiseen. Nuorelle kerrotaan palveluprosessin alussa asiakkaan roolista, oikeuksista ja velvollisuuksista sekä tiedot palveluista ja mahdollisuuksista vaikuttaa. Nuoria osallistetaan keskustelutilaisuuksien, verkkoympäristöjen ja haastatteluiden muodoin. Mahdollisuuksilla osallistua kehittämistyöhön on eri tasoja. Matalimmalla tasolla selvitetään nuorten näkemyksiä, mutta varsinaiseen kehittämistyöhön nuoret eivät kuitenkaan osallistu. Keskimmaisella tasolla nuoret voivat osallistua ennalta asetettujen aiheiden käsittelyyn ja korkeimmalla osallistumisen tasolla nuoret nähdään kehittämisprosessin päämiehinä. Yhdenvertaisena toimijana nuoren päätöksentekokykyyn luotetaan ja hänelle annetaan mahdollisuus päättää aina kun mahdollista. Nuorta ei kuitenkaan pakoteta osallistumaan.

Toimiva, asiakaslähtöinen palvelu on nuoren tarpeista lähtevää ja nuoren tarpeiden mukaan muuttuvaa. Palvelu on hyvin suunniteltua ja organisoitua, oikea-aikaista ja helposti saavutettavaa. Palveluja ideoidaan rohkeasti ja uudistetaan sekä uusia toimintamalleja kehitetään. Toiminnassa on vaihtoehtoisuutta ja joustavuutta, jotta muuttuviin tarpeisiin voidaan vastata. Yhteistyön verkoston muiden toimijoiden kanssa tulee olla sujuvaa ja mutkatonta. Palveluista tiedottaminen on aktiivista, monensuuntaista ja monikanavaista. On varmistettava, että nuorella on riittävästi tietoa eri palveluvaihtoehdoista. Asiakaslähtöisen palvelun kehittäjällä on oltava riittävästi tietoa asiakastarpeista, jotta tuotetaan sitä mitä tarvitaan. Tärkeää on myös ennakoida tarpeita.

Nuori kohdataan hyvinvointivajeesta huolimatta ihmisarvoisena yksilönä ja oman hyvinvointinsa asiantuntijana. Asiakaslähtöisesti toimiva työntekijä välittää aidosti, tarjoaa tukea vaikeissa tilanteissa, luottaa nuoreen ja kuuntelee. Hän kannustaa nuorta eteenpäin ja on nopeasti ja helposti saavutettavissa sekä kunnioittaa nuoren itsemääräämisoikeutta. Tärkeää on, että osataan ohjata nuori hänen osaamistaan ja voimavarojaan vastaavaan tehtävään. Nuorta rohkaistaan osallistumaan ja korostetaan hänen omaa vastuutaan, mutta varmistetaan, että hän haluaa todella osallistua.

## 7 Johtopäätökset

Haastateltavien elämäntilanteista ja sosiaalipalveluiden käyttöasteesta riippuen asiakaslähtöisyys löysi syvyyksiä. Vähemmän palveluita käyttäneet näkivät asiakaslähtöisyyden kulminoituvan työntekijään, puhuttiin välittämisestä sekä ”hyvästä tyylistä”. Haastateltavat, jotka olivat käyttäneet sosiaalipalveluita enemmän, korostivat asiakaslähtöisyydessä itsemääräämisoikeutta ja kuuntelua.

Palveluiden asiakaslähtöisyys herätti osin turhautuneita mielipiteitä ja vilkastakin keskustelua, mikä kertoo aiheen ajankohtaisuudesta ja sosiaalipalveluiden muutostarpeista asiakaslähtöisempään suuntaan. Nuoret eivät kokeneet tulleen kuulluksi eikä heidän tarpeita oltu otettu huomioon. Sosiaalihuoltolain tulevassa uudistuksessa korostetaankin nuoren mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluihin ja niiden suunnitteluun. Tämä edellyttää vuoropuhelua, jota paitsi nuoret nyt kokivat jääneensä.

Haastatteluissa nousi esiin tapaus, jossa nuori oli ollut kuntouttavan työtoiminnan tarpeessa, mutta joutui silti työskentelemään täysiaikaisesti, vaikka oli kokenut, ettei siihen ollut vielä valmis. Asiakkaan tarpeita ei oltu siis tunnistettu. Asiakaslähtöisyys on vielä nuori ajattelumalli sosiaalipalveluissa, etenkin nuorten palveluissa. Sille on kuitenkin selkeä tarve. Jotta nuoren työllistymispolkua voidaan tukea parhaimmalla mahdollisella tavalla ja siltä tippumis- ta ehkäistä, tulee palveluiden vastata nuoren tarpeita.

Kaikilta nuorilla oli havaittavissa kuitenkin toive päästä eteenpäin ja ”löytää oikeita töitä” sekä toive päättää omista asioistaan. Tätä kautta valtaantuminen omasta elämästä toisi juuri sen mitä asiakaslähtöisyydellä palveluiden kehittämisessä toivotaankin. Tilanne on kuitenkin kaksijakoinen, sillä samalla kun nuoren odotetaan ottavan enemmän vastuuta omasta elämästään, sanelee palvelujärjestelmä kuitenkin pitkälti minne ja miten nuori osallistuu sekä mihin työhön hakee.

Todellisen vastuun antaminen on sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyyttä kehitettäessä sen perimmäisiä kysymyksiä. Annetaanko asiakkaalle vain näennäinen valta? Asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisen suhteen haastatellut nuoret esittivät huolensa siitä, että oma ääni olisi merkityksetön. Tämä sama osallistumishaaste nousi myös kirjallisuuskatsauksessa esille. On haaste palveluntuottajalle, että asiakkaan tuottamaa tietoa arvostetaan ja siihen luotetaan, jotta palveluja voitaisiin kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakkaan osallistumiselle voidaan kyllä määritellä erilaisia tasoja, kuten viitekehyksessä tulee esille. Tällöin mielestäni asiakkaalle tulee olla hyvin selvää, mihin asioihin hänellä on oikeus vaikuttaa ja missä hänellä on yksinomainen päätäntävalta.

Asiakaslähtöisyyteen kuuluu olennaisesti palveluiden saatavuus. Haastateltavilta nousi esiin palvelujen pitkät jonot sekä TE-toimiston useita kuukausia kestävät yhteydenottoajat. Koettiin, että TE-toimistoon on vaikea päästä keskustelemaan ja palveluihin ei ole helppo päästä. Kuten kirjallisuuskatsauksessa todetaan, yli kolme kuukautta kestävä joutenolo vaikeuttaa nuoren astumista takaisin työelämään. Jotta voidaan estää nuorten syrjäytyminen, tulisi palveluiden olla helpommin saavutettavissa. Syrjäytymisuhan alla olevalla nuorella ei ole varaa odottaa useita kuukausia työllistymistä tukevaa toimenpidettä.



Nuoren syrjäytymisessä on myös kyse syrjäyttämisestä, kuten Eduskunnan tarkastus valiokunnan julkaisussa käsitettä pohdittiin. Tutkimuksessa syrjäytymisen syiksi luettiin usealla elämän osa-alueella esiintyvä huono-osaisuus sekä yhteiskunnallisten siteiden murtuminen yhteiskuntaan. Nuori siis ulkoisten seikkojen vuoksi syrjäytetään. Tässä kohtaa näkisin syrjäyttäjänä myös palveluiden saatavuuden. Koska haastatteluista nousi esille sosiaalipalveluiden pitkät jonot, yhteydenottojen kuukausiksi venyneet ajat sekä sattumanvarainen osallistumisoikeus, tulee palvelun saatavuuteen kiinnittää erityinen huomio. Jotta nuori ei katoa kokonaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle, hänen tulee kokea palvelut helposti saavutettavaksi.

Asiakaslähtöisyys on palvelujärjestelmän sujuvuutta. Haastatteluissa tuli ilmi verkoston yhteistyöhön liittyviä ongelmia, joissa nuori oli kokenut palveluihin osallistumisen itsestään johtumattomista syistä haastavaksi. Kerrottiin tapauksesta, jossa yksityinen valmennuspalveluntuottaja ei ole ollut täysin selvillä TE-toimiston säädöksistä, mikä oli hankaloittanut asiakkaan asemaa. Toisessa tapauksessa Kela vaikeutti asiakkaan osallistumista TE-toimiston järjestämälle työllistymiskurssille. Molemmissa tapauksissa nuori on itse halunnut osallistua tarjottuihin palveluihin, mutta kokenut sekaannukset harmillisiksi. Palveluihin osallistuminen onkin tehtävä nuorelle mahdollisimman jouhevaksi, jotta motivaatio saadaan ylläpidettyä.

Aiemmin nostin esille haastateltavien toiveet ”löytää oikeita töitä”. Selitän seuraavaksi sitaattit, jotka kertovat työllistymisen ongelmallisuudesta. Moni nuori työllistyy vain palkkatuen kautta. Työnantaja saa palkkatukea palkataksaan esimerkiksi pitkäaikaistyöttömän nuoren. Ongelmana tässä on palkkatuen kesto, joka pääsääntöisesti on kymmenen kuukautta (TE-Palvelut). Haastateltavat kertoivat, että tämän jälkeen usein työnantaja päättää työsuhteen ja palkkaa uuden palkkatuetun nuoren. On siis hyvin vaikea rakentaa pitkäkestoista työsuhdetta. Toinenkin palkkatukeen liittyvä yhteiskunnallinen epäkohta, nuorten kannalta ajatellen, tuli haastatteluissa ilmi: Työ- ja elinkeinoministeriö esittää hallitukselle syksyllä 2014 yli 60-vuotiaiden palkkatukeen muutoksia, joissa kesto venytettäisiin kahteen vuoteen ja jaksot voisi ketjuttaa samalle työnantajalle (TS-Hallitus antamassa lisätukea 60-vuotta täyttäneille työttömille. 28.5.2014. Kaleva). Nuorten on vaikea käsittää, taistelllessaan oman työuran aloittamisen kanssa, miksi tuki annetaan kuitenkin jo työelämästä pois lähteville:

*”Välillä tekis mieli antaa vihastakin palautetta tiettyihin paikkoihin. tai ei nyt vihasta mut et ei ihan oikeesti kohta ihmeteltäs et tääl on kolmekymppisii joilla ei oo koulutusta, makaa himassa ja elää loppu elämänsä sossun rahoilla.”*

Haastateltavat olivat kaikki ikäluokassa, joka jää hallitusohjelman nuorisotakuun ulkopuolelle, jossa kaikille alle 25-vuotiaille taataan työtä tai paikka palvelujärjestelmässä kolmen kuukauden sisällä. Tulisiko nuorisotakuuta laajentaa koskemaan kaikkia alle 30-vuotiaita tai tulisiko vastaava takuu olla kaikkien oikeus?

Johtopäätöksenä haastattelujen pohjalta voidaan määritellä, mitä nuoret asiakaslähtöisyydestä toivovat. Asiakaslähtöinen palvelu on nuorten mielestä helposti saavutettavaa toimintaa. Palvelun sisältöön tulisi voida itse vaikuttaa ja nuoren tulisi omata oikeus päättää omista asioistaan. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa lisäksi asiakasymmärrystä, että työntekijät osaavat ohjata nuoren osaamistaan ja voimavarojaan vastaavaan tehtävään. Asiakaslähtöinen vuorovaikutus on nuorille kuuntelemista ja aitoa välittämistä, tulisi myös ottaa huomioon se, etteivät kaikki saa välttämättä mielipiteitensä suullisesti sanottua. Kannustetaan eteenpäin, autetaan vilpittömästi ja ollaan nopeasti saavutettavissa. Asiakaslähtöisen palvelun kehittämiseen nuoret osallistuvat, jos heidän mielipiteillään on oikeasti painoarvoa. Vaikuttamisen välineenä parhaimpana nähdään verkkoympäristö.

## 8 Tutkimuksen arviointi

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää nuorten ajatuksia sosiaalipalveluiden asiakaslähtöisyydestä ja kehittää tutkimuksen viitekehyksen sekä teemahaastatteluiden pohjalta starttivalmennuspalvelulle asiakaslähtöinen toimintamalli. Tämän aineiston perusteella ei kuitenkaan vielä voida luoda toiminnalle asiakaslähtöistä toimintamallia.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa se, että haastateltavien määrä oli niin pieni eikä aineistoa kertynyt kovin runsaasti. Nuoret kokivat asiakaslähtöisyyden osin haastavaksi aihealueeksi eikä keskustelua välttämättä syntynyt tarpeeksi syvällisesti. Yleistyksiä ei tältä pohjalta vielä voida lähteä siis tekemään. Haastateltavien vastauksien sijaan voidaan kuitenkin pohtia tutkimuksen luotettavuudessa tutkijan toimintaa (Hirsijärvi & Hurme 2009, 189). Tämä onkin tutkimuksen tekijälle haastattelutekniikkaan liittyvä pohdinnan paikka. Olisi pitänyt suunnitella enemmän tarkentavia lisäkysymyksiä teemojen syventämiseen. Tarvitaan siis jatkotutkimuksia ja suurempaa otantaa nuorista, jotta saadaan paremmin selville nuorten kokemuksia ja mielipiteitä asiakaslähtöisyydestä.

Tutkimus antoi kuitenkin tulevalle toiminnansuunnittelulle oleellista tietoa nuorten tarpeista ja toiveista. Tutkimusprosessin voidaankin ajatella tältä osin olleen onnistunut. Tutkimus tuloksineen esitellään Harjulan Setlementille.

## Lähteet

- Ahola, E. 2009. Lähtökohtana markkinat vai nuoren paras? Teoksessa Pietikäinen, R., Vogt, E. & Hautaluoma, M. (toim.) Yksilön vai talouden ehdoilla? Tilaaja-tuottaja-toimintatapa sosiaalisen työllistämisen kentällä. Kaarina: Repro-Seppo .
- Ala-Kauhaluoma, M. 2007. Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. Tutkimus uusista työllistämisen tukemisen tavoista. Helsinki: Yliopistopaino.
- Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan – Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 259/2009 .
- Günther, K., Raitakari, S., Juhila, K., Saario, S., Kaartamo, R. & Kulmala, A. 2012. Asiakaslähtöisyys vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskurssilla.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hilpinen, K., Huuromäki, S., Kiviranta, J. & Välimäki, A. 2012. Startti parempaan elämään - starttivalmennuksen perusteet. Vaajakoski: Valtakunnallinen työpajayhdistys.
- Järvelä, S. 2008. Yhteiskunnallinen näkökulma. Teoksessa Järvelä, S., Joutsen, E., Koskela, V. & Natri, T. (toim.) Starttivalmennus. Taiteen tekemisen keinoin kohti elämää. Tampere: Juvenes-paino Oy.
- Kokkola, A., Kiikkala, I., Immonen, T. & Sorsa, M. 2002. Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Kuntatalon paino.
- Kuopila, A. & Laankoski, V. 2009. Tilaaja-tuottaja-toimintatavan lähtökohdat. Teoksessa Pietikäinen, R., Vogt, E. & Hautaluoma, M. (toim.) Yksilön vai talouden ehdoilla? Tilaaja-tuottaja-toimintatapa sosiaalisen työllistämisen kentällä. Kaarina: Repro-Seppo .
- Kvale, S. & Brinkmann, S. 2009. Interviews. Learning the craft of qualitative research interviewing. California: SAGE Publications, Inc.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Porvoo: WSOYpro.
- Pietikäinen, R. & Hassinen, M. 2009. Johdanto – sosiaalinen työllistäminen kiristyvän talouden ja palvelurakennemuutosten pyörteissä. Teoksessa Pietikäinen, R., Vogt, E. & Hautaluoma, M. (toim.) Yksilön vai talouden ehdoilla? Tilaaja-tuottaja-toimintatapa sosiaalisen työllistämisen kentällä. Kaarina: Repro-Seppo .
- Toikko, T. 2011. Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Eu: UNIpress.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Viitasalo, L. 2012. Asiakaslähtöisyys lasten ja nuorten palveluprosesseissa ”Tajutaanko siellä ylhäällä mitä täällä alhaalla tarvitaa?” Tampere: Juvenes Print Tampereen yliopistopaino.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011.

## Sähköiset lähteet

Eduskunnan tarkastusvaliokunta. 2013. Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Viitattu 03.05.2014.

<http://web.eduskunta.fi/dman/Document.phx?documentId=jz32213140909180>

Hämäläinen, U. & Tuomala, J. 2013. Faktaa nuorisotyöttömyydestä. VATT Policy Brief 2-2013. Viitattu 9.5.2014.

[http://www.vatt.fi/file/policybrief/vatt\\_policybrief\\_22013.pdf](http://www.vatt.fi/file/policybrief/vatt_policybrief_22013.pdf)

Karttunen, K. & Liimatainen, K. 2013. Työttömyys turmelee euronuorten sukupolven. 11.6.2013. Helsingin Sanomat. Viitattu 9.5.2014.

<http://www.hs.fi/talous/a1370836398642>

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys –olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso. Viitattu 20.5.2014.

<http://www.tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Larja, L. 2013. Nuorten elinoloja ei voi kuvata pelkän työttömyysasteen avulla. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 1/2013. Viitattu 9.5.2014.

[http://www.stat.fi/artikkelit/2013/art\\_2013-03-11\\_002.html?s=0#6](http://www.stat.fi/artikkelit/2013/art_2013-03-11_002.html?s=0#6)

Myrskylä, P. 2011. Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. Työ ja elinkeinoministeriön julkaisuja 12/2011. Viitattu 9.5.2014.

[http://www.tem.fi/files/29457/TEM\\_12\\_2011\\_netti.pdf](http://www.tem.fi/files/29457/TEM_12_2011_netti.pdf)

Nuorisolaki 27.1.2006/72

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Nuorisolain uudistaminen alkaa. Verkkouutinen. Viitattu 10.5.2014.

<http://www.minedu.fi/OPM/Verkkouutiset/2014/04/nuorisolaki.html>

Pietikäinen, R. 2007. Palveluiden väliin putoamisesta yhtenäisiin palvelupolkuihin? Tutkimus-inventaari nuorten nivelvaiheen palveluja koskevista tutkimuksista. Viitattu 3.5.2014.

<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/inventaari.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Uusi sosiaalihuoltolaki -asiakaslähtöisempää ajattelua. Viitattu 20.5.2014.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=4987634&name=DLFE-22207.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=4987634&name=DLFE-22207.pdf)

TEM. 2012. Nuorten yhteiskuntatakuu 2012. Viitattu 11.5.2014.

[http://www.tem.fi/files/32290/TEMap\\_8\\_2012.pdf](http://www.tem.fi/files/32290/TEMap_8_2012.pdf)

TE-palvelut. Palkkatuki. Viitattu 20.8.2014.

<http://te->

[palve-](http://te-)

[lut.fi/te.fi/tyonantajalle/loyda\\_tyontekija/tukea\\_rekrytointiin/palkkatuki/index.html#Palkkatuenkesto](http://te.fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/tukea_rekrytointiin/palkkatuki/index.html#Palkkatuenkesto)

Tilastokeskus. 2014. Huhtikuun työttömyysaste 9,0%. Viitattu 20.5.2014.

[http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2014/04/tyti\\_2014\\_04\\_2014-05-20\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/2014/04/tyti_2014_04_2014-05-20_tie_001_fi.html)

TS-Hallitus antamassa lisätukea 60-vuotta täyttäneille työttömille. 28.5.2014. Kaleva. Viitattu 20.8.2014.

<http://www.kaleva.fi/uutiset/kotimaa/ts-hallitus-antamassa-lisatukea-60-vuotta-tayttaneille-tyottomille/665747/>

Valtioneuvoston kanslia. 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. Viitattu 3.5.2014.

<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>

## Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelurunko .....	31
-------------------------------------	----

## Liite 1 Teemahaastattelurunko

### POHJATIEDOT

Ikä, sukupuoli, mitä nuorten sosiaalipalveluita käyttänyt

### TOIMIVAT ASIAKASLÄHTÖISET PALVELUT

Minkälaisia kokemuksia asiakaslähtöisistä sosiaalipalveluista?

Miten asiakaslähtöisyys toteutuu nuorten sosiaalipalveluissa?

Jos ei toteudu, niin miksi?

Mitä asiakaslähtöisyys palveluissa olisi parhaimmillaan?

### ASIAKASLÄHTÖINEN VUOROVAIKUTUS

Minkälaisia kokemuksia asiakaslähtöisestä vuorovaikutuksesta?

Miten asiakaslähtöinen vuorovaikutus toteutuu nuorten sosiaalipalveluissa?

Jos ei toteudu, niin miksi?

Mitä asiakaslähtöinen vuorovaikutus olisi parhaimmillaan?

### ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Miten haluaisi osallistua nuorten sosiaalipalveluiden kehittämiseen?